

RESOLUCION EXENTA SS/N° 1141

Santiago, 30 AGO. 2013

**VISTO:**

La solicitud formulada por doña Susana Lazcano mediante vía electrónica de fecha 1 de agosto de 2013; lo dispuesto en el artículo 21 y demás pertinentes de la Ley N°20.285; lo señalado en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; lo indicado en el Decreto N° 9, de 2013, del Ministerio de Salud y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 1 de agosto de 2013, doña Susana Lazcano, efectuó una solicitud, a través del Formulario AO006W-1033336, cuyo tenor literal es el siguiente: *"Solicito el set completo de preguntas que se aplican aleatoriamente en las pruebas para agentes de venta de ISAPRES. Además la pauta de corrección de dicho set. Agradezco en envío en formato digital a través de correo electrónico"*;
2. Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N° 20.285, son públicos actos y resoluciones, sus fundamentos, documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y procedimientos usados para su dictación. Además, el inciso segundo del mismo artículo agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda información que obre en poder de la Administración;
3. Que, la misma Ley 20.285 señala en su artículo 21 N° 1, dentro de las causales de secreto o reserva: *"Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido"*;
4. Que, respecto de la solicitud de la requirente, es preciso informar que en el marco de las facultades y obligaciones que la normativa le ha entregado a la Superintendencia de Salud, en su rol de organismo fiscalizador, se han definido, entre otras, la acreditación de competencias de aquellas personas que desean desenvolverse como agentes de ventas en las instituciones de salud privada;
5. Que, para llevar a cabo lo señalado precedentemente, mes a mes la Superintendencia de Salud aplica una prueba que permite evaluar el nivel de conocimientos de aquellas personas que desean ingresar, en calidad de Agentes de Venta, por primera vez a una Institución de Salud Previsional (Isapre), a aquellos que desean reingresar y a quienes, en la misma calidad, desean cambiarse de Isapre;
6. Que, a mayor abundamiento, con el propósito de materializar lo descrito en el considerando anterior, existe un banco de preguntas en base a las cuales se configura, de manera aleatoria, cada una de las pruebas que se aplican y cuya divulgación, en conjunto con su pauta de corrección facilitaría, a quienes la rindan, la obtención de buenos resultados, y por tanto, esta Superintendencia no cumpliría cabalmente su función fiscalizadora, toda vez que aquellos se prepararían

circunstancialmente, sin que este organismo pudiese verificar fielmente la suficiencia de sus conocimientos, con el evidente perjuicio que sufrirán aquellas personas que soliciten su asesoría y formalización de contratos de salud;

7. Que, esta Superintendencia cuenta con un "Registro de Agentes de Venta de Isapres", servicio disponible permanentemente en el portal web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl), que permite a un eventual afiliado conocer si el ejecutivo de la Institución de Salud Previsional con quien se encuentra negociando un contrato de salud, está habilitado para ejercer funciones de Agente de Venta, y cuál es la Isapre que lo habilitó para tal efecto. Por lo tanto, el carácter inherente de ministro de fe implica tomar todos los resguardos necesarios para que lo descrito se lleve a cabo de manera efectiva;
8. Que, la doctrina enamada desde el Consejo para la Transparencia, en ejercicio de sus facultades y con ocasión del amparo caratulado C605-13, cuya materia reclamada por un requirente fue la negativa de la Superintendencia de Pensiones de poner a su disposición "copia de todas las pruebas de acreditación de conocimientos que ha aplicado (para operar como asesor previsional) tomadas desde el año 2008 a la fecha", resolvió justificar la causal de reserva invocada, pues su divulgación redundaría en un evidente perjuicio para el sistema previsional en el ámbito de la acreditación de la calidad de conocimientos de futuros asesores previsionales;
9. Que en virtud de lo expuesto,

#### **RESUELVO:**

1. Rechazar la solicitud de información solicitada por doña Susana Lazcano a través de formulario electrónico AO006W-1033336, fundado el numeral 1 del artículo 21 de la Ley N° 20.285.
2. Se hace presente que en contra de esta resolución, el requirente puede interponer amparo de su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.
3. Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el art. 23 de la Ley N° 20.285, cuando esté a firme, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N° 3 del Consejo para la Transparencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



**DRA. LILIANA ESCOBAR ALEGRÍA**  
**SUPERINTENDENTA DE SALUD SUPLENTE**

BRV/ARM

Distribución:

- Sra. Susana Lazcano
- Fiscalía
- Oficina de Partes